Call Manager
Manuel d'utilisation

Application navigateur

CVM SAS
8 rue Paul Cézanne 93360 Neuilly-Plaisance - Tél : 33 (0)1.43.67.09.03 - Fax : 33 (0)1 43.67.35.40
E-mail : cvm@cvm.fr – Serveur Web : http://www.cvm.fr
SAS au capital de 38.112,25 Euros - RCS Bobigny B 331 758 904 - SIRET 33175890400048

Pour avoir une assistance à propos de Call Manager, contactez CVM :

Du Lundi au Vendredi
De 9 h 00 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h 30
☎ Standard : 33 (0)1.43.67.09.03
☎ Service technique : 33 (0)1.43.67.63.76
✉ : cvm@cvm.fr

SOMMAIRE

1 ACCES A L'APPLICATION 4

2 LES CONTACTS 5

2.1 AJOUTER UN CONTACT 5
2.2 LISTE DES CONTACTS 6
2.3 IMPORTER DES CONTACTS 6
2.4 IMPORTER DES CONTACTS DEPUIS UN SERVEUR ACTIVE DIRECTORY 8
2.5 METTRE A JOUR DES CONTACTS PROVENANT D'UN SERVEUR ACTIVE DIRECTORY 9

3 LES LISTES DE DIFFUSION 10

3.1 AJOUTER UNE LISTE DE DIFFUSION 10
3.2 LES LISTES DE DIFFUSION 10
3.3 MEMBRES D'UNE LISTE DE DIFFUSION 11

4 LES MESSAGES 12

4.1 AJOUTER UN MESSAGE 12
4.2 LISTE DES MESSAGES 13

5 LES CAMPAGNES 14

5.1 AJOUTER UNE CAMPAGNE 14
5.2 LISTE DES CAMPAGNES 15
5.3 LANCER UNE CAMPAGNE 15
5.4 HISTORIQUE DES CAMPAGNES 16

6 LES CAMPAGNES EXPRESS 17

6.1 LANCER UNE CAMPAGNE EXPRESS 17
6.2 HISTORIQUE DES CAMPAGNES EXPRESS 18

7 LES UTILISATEURS DE CALL MANAGER 19

7.1 AJOUTER UN UTILISATEUR 19
7.2 LISTE DES UTILISATEURS 20

8 DECLENCHEMENT DES CAMPAGNES PAR TELEPHONE 21

9 SERVEUR DE SECOURS 22

9.1 CONFIGURATION 22
9.2 BASCULEMENT EN MODE SECOURS 22

1 ACCES A L'APPLICATION

Call Manager permet de diffuser une campagne d'appel composée d'un message wav ou d'un scénario à destination de listes de diffusions contenant des contacts.

Utilisez l'adresse que l'on vous a remis, elle se compose souvent de la façon suivante :

http://nomduserveurweb/callmanager

Une demande d'authentification est présentée, saisissez un nom d'utilisateur et le mot de passe permettant l'utilisation de cette application.

Après authentification la page d'accueil vous est proposée.

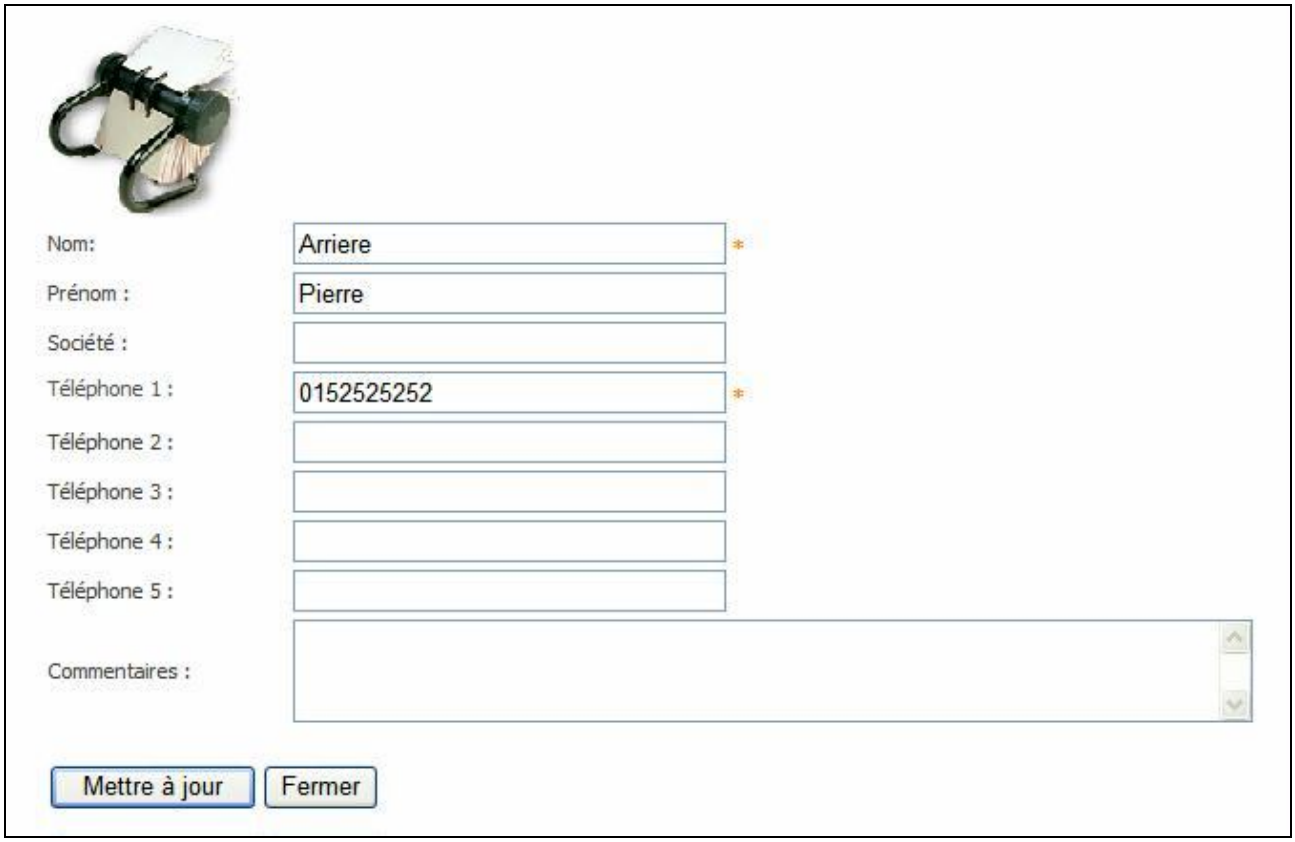
2 LES CONTACTS

Les campagnes d'appel seront au final diffusées à des contacts.

2.1 Ajouter un contact

Un utilisateur peut créer ses contacts ainsi que modifier les contacts qu'il a créés.

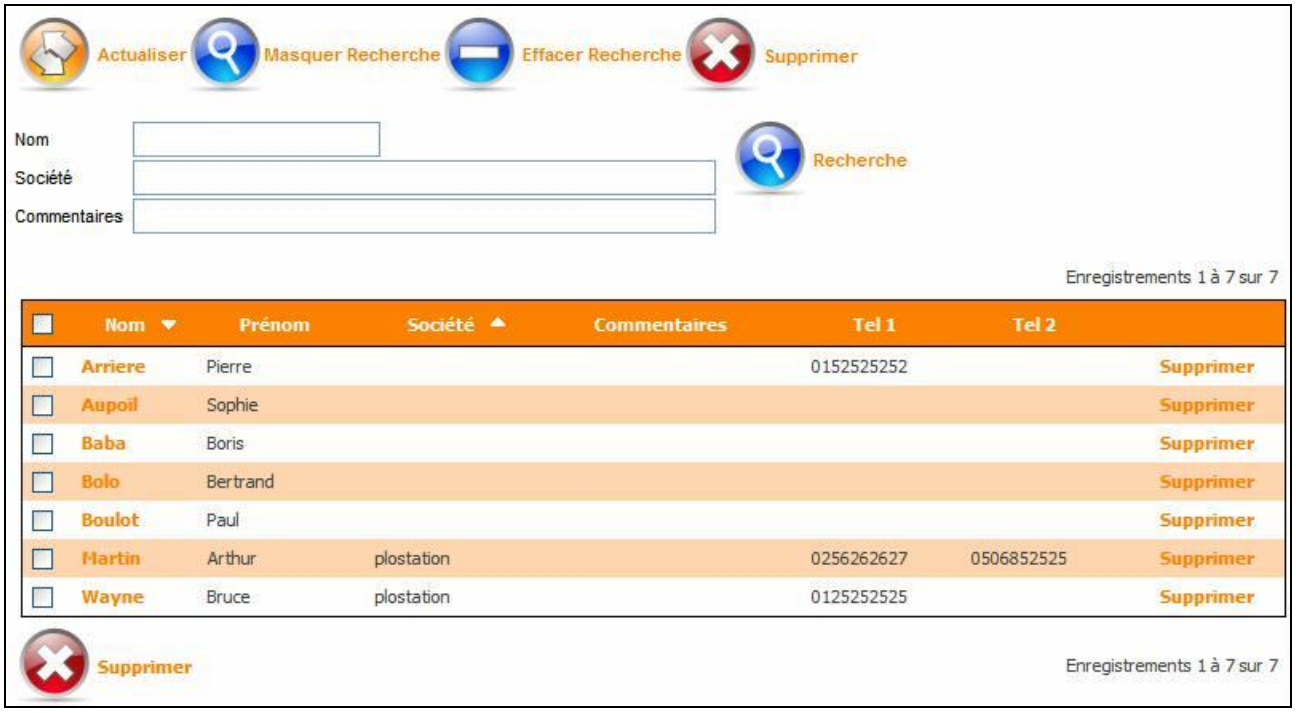
Cliquez sur **Contacts/Ajouter** dans le navigateur situé à gauche de l'écran.



Veuillez indiquer au minimum un nom, un prénom et le téléphone 1 pour pouvoir créer le contact et cliquer sur le bouton **Ajouter**.

Les téléphones 2 à 5 seront (si renseignés) utilisés en cas de non réponse sur le numéro précédent.

2.2 Liste des contacts

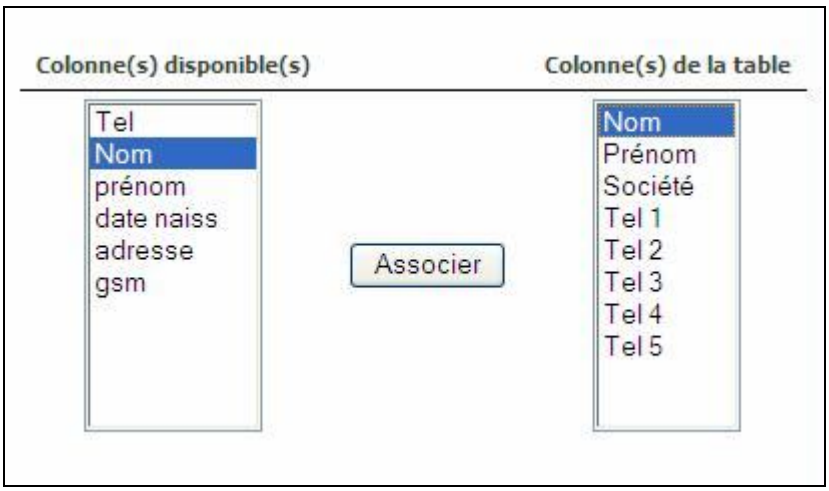


Cliquez sur Contacts/Par Nom pour voir la liste des contacts.
Tout le monde qui a accès à cette application peut voir les contacts.
Cliquez sur le nom du contact pour entrer dans sa fiche et la modifier si vous avez les droits nécessaires.
Cliquez sur les flèches situées à côté des noms des rubriques pour trier la liste.
Afficher la recherche pour rechercher des contacts précis.

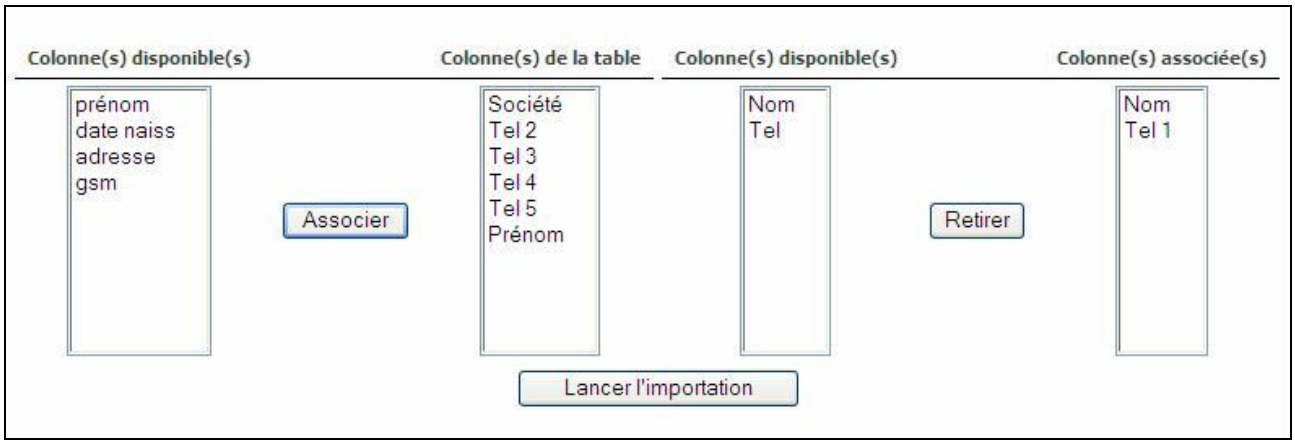
2.3 Importer des contacts

Vous pouvez importer des contacts à partir d'un fichier CSV. Ce fichier doit contenir au minimum une colonne contenant le nom des contacts et une colonne contenant un numéro de téléphone.

Cliquez sur le lien Importer CSV, sélectionnez votre fichier CSV grâce au bouton Parcourir, puis cliquez sur le bouton Valider.

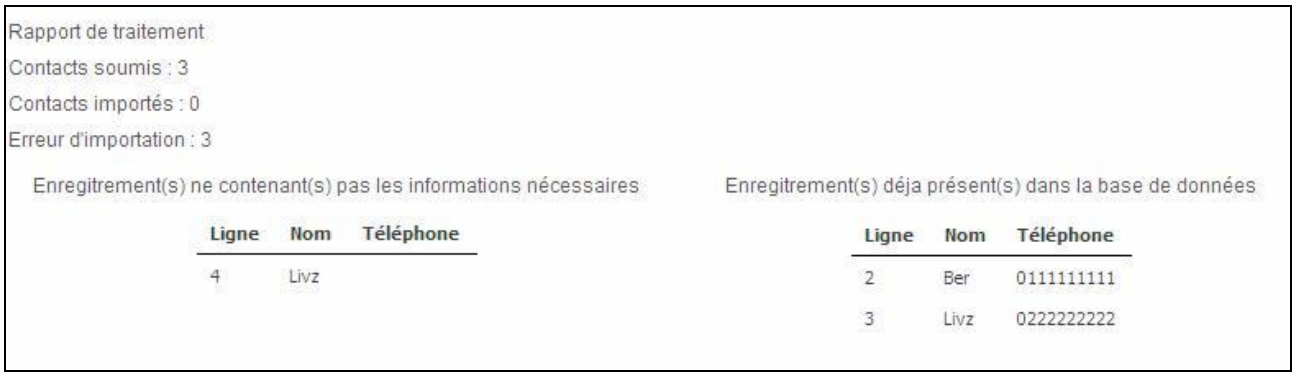


Veuillez associer les colonnes disponibles provenant de votre fichier CSV avec les colonnes de la table des contacts. Rappel : les colonnes de la table Nom et Tel 1 sont obligatoires pour pouvoir lancer l'importation.



Une fois les associations minimum réalisées, vous pouvez lancer l'importation.

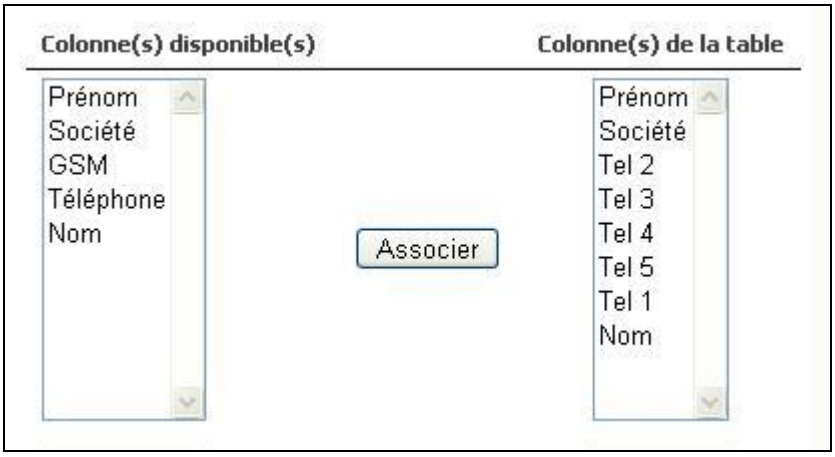
Un rapport de traitement vous indiquera le nombre de contacts importés, le nombre d'erreur d'importation.


Rapport de traitement
Contacts soumis : 3
Contacts importés : 0
Erreur d'importation : 3
Enregitrement(s) ne contenant(s) pas les informations nécessaires
Ligne Nom Téléphone
4 Livz
Enregitrement(s) déja présent(s) dans la base de données
Ligne Nom Téléphone
2 Ber 0111111111
3 Livz 0222222222

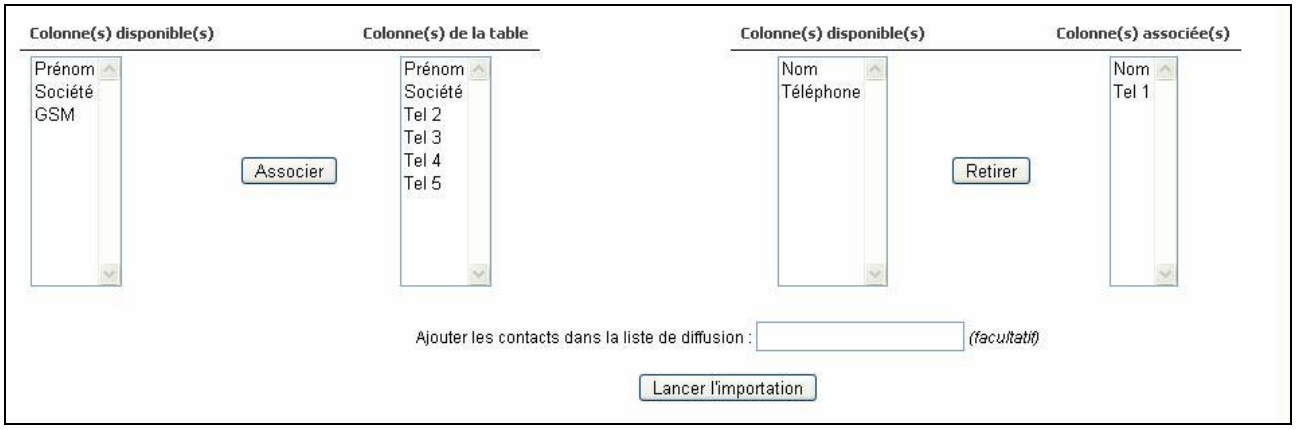
2.4 Importer des contacts depuis un serveur Active Directory

Vous pouvez importer des contacts à partir d'un serveur AD. Cliquez sur **Importer AD** dans le navigateur situé à gauche de l'écran.

Sélectionnez le groupe AD à importer à l'aide du menu déroulant et cliquez sur OK.



Veuillez associer les colonnes disponibles provenant de votre serveur AD avec les colonnes de la table des contacts. Rappel : les colonnes de la table Nom et Tel 1 sont obligatoires pour pouvoir lancer l'importation.



Vous pouvez automatiquement regrouper les contacts à importer dans une nouvelle liste de diffusion de votre choix. Pour cela, veuillez remplir le champ **Ajouter les contacts dans la liste de diffusion**.

Une fois les associations minimum réalisées, vous pouvez lancer l'importation.

Un rapport de traitement vous indiquera le nombre de contacts importés, le nombre d'erreur d'importation.

Rapport de traitement
Contacts soumis : 3
Contacts importés : 0
Erreur d'importation : 3

Enregitrement(s) ne contenant(s) pas les informations nécessaires

Ligne	Nom	Téléphone
4	Livz	

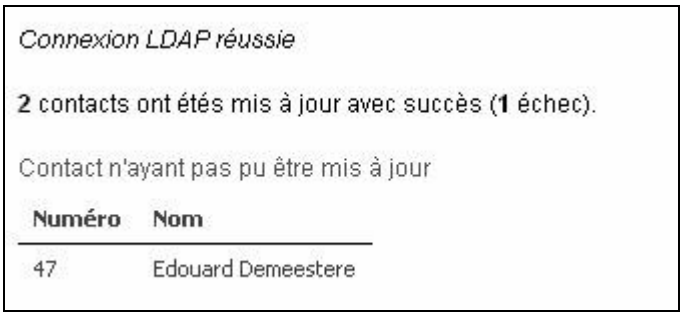
Enregitrement(s) déja présent(s) dans la base de données

Ligne	Nom	Téléphone
2	Ber	0111111111
3	Livz	0222222222

2.5 Mettre à jour des contacts provenant d'un serveur Active Directory

Vous pouvez mettre à jour des contacts provenant d'une précédente importation depuis votre serveur AD. Cliquez sur **Mise à jour AD** dans le navigateur situé à gauche de l'écran.

Cliquez sur mettre à jour.


Connexion LDAP réussie

2 contacts ont étés mis à jour avec succès (**1** échec).

Contact n'ayant pas pu être mis à jour

Numéro	Nom
47	Edouard Demeestere

Un rapport vous indiquera le nombre de contacts mis à jour avec succès et détaillera les contacts qui ont généré une erreur.

3 LES LISTES DE DIFFUSION

Les listes de diffusion vont contenir un ensemble de contacts pour qui la campagne sera diffusée.

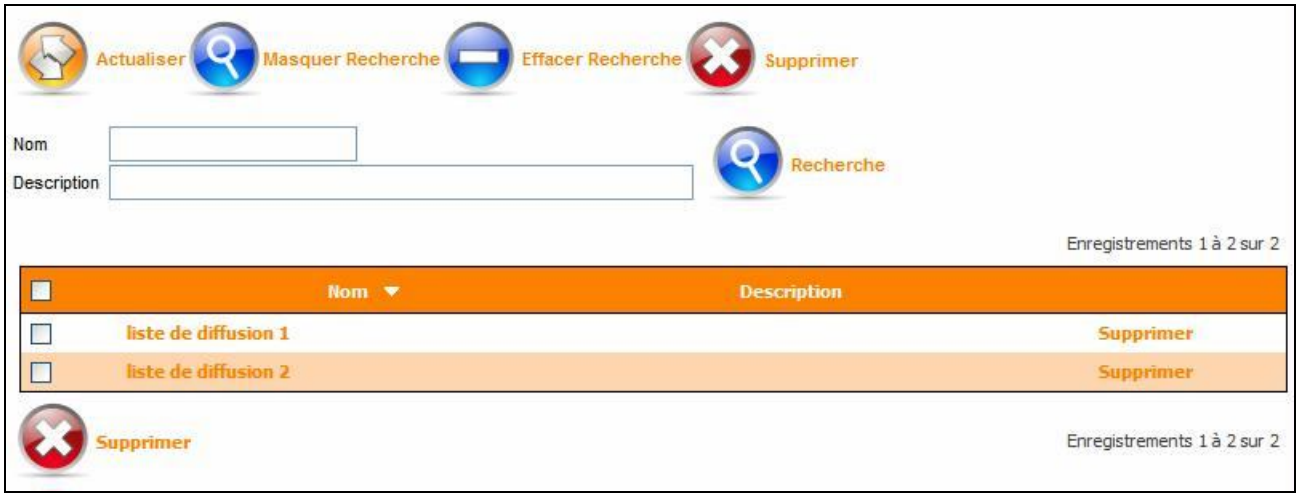
3.1 Ajouter une liste de diffusion

Seuls les administrateurs peuvent créer une liste de diffusion. Cliquez sur **Listes**/**Ajouter** dans le navigateur situé à gauche de l'écran.

Veuillez saisir au minimum un nom et cliquez sur le bouton **Ajouter**.

Veuillez ensuite si besoin préciser les utilisateurs qui pourront modifier cette liste.

3.2 Les listes de diffusion



Cliquez sur Listes de diffusion/Par Nom pour voir l'ensemble des listes de diffusion.
Tout le monde qui a accès à cette application peut voir les listes de diffusion.
Cliquez sur le nom de la liste de diffusion pour entrer dans sa fiche et la modifier si vous avez les droits nécessaires.
Cliquez sur les flèches situées à côté des noms des rubriques pour trier la liste.

Afficher la recherche pour rechercher des listes de diffusion précises.

3.3 Membres d'une liste de diffusion

Cliquez sur Listes de diffusion/Membres

Si vous avez les droits nécessaires, vous pouvez gérer les membres d'une liste diffusion, sinon vous ne pouvez que consulter les membres d'une liste de diffusion donnée.

Sélectionnez la liste dans la liste déroulante. Puis ajouter ou retirer les membres de la liste.

4 LES MESSAGES

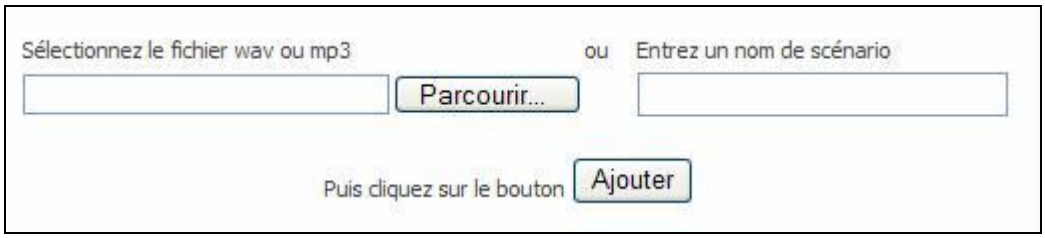
Un message contient un fichier wav ou un scénario qui sera diffusé lors de la campagne.

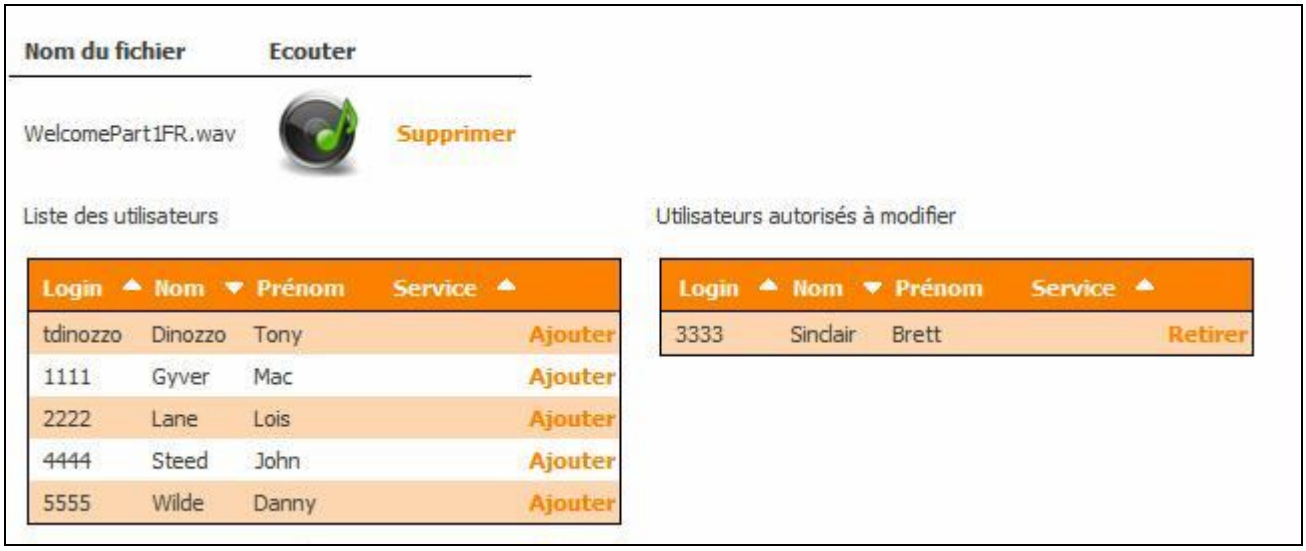
4.1 Ajouter un message

Seuls les administrateurs peuvent créer un message. Cliquez sur **Messages/Ajouter** dans le navigateur situé à gauche de l'écran.

Veuillez saisir au minimum un nom et cliquez sur le bouton **Ajouter**.

Veuillez ensuite sélectionnez un fichier son (wav ou mp3) avec le bouton **Parcourir** ; ou entrez un nom de scénario et cliquez sur le bouton **Ajouter**.





Vous pouvez écouter le fichier son en cliquant sur le haut parleur. Vous pouvez aussi supprimer le fichier son pour en mettre un autre.

Veuillez ensuite si besoin préciser les utilisateurs qui pourront modifier ce message.

4.2 Liste des messages

Cliquez sur Messages/Par Nom pour voir l'ensemble des messages.
Tout le monde qui a accès à cette application peut voir les messages.
Cliquez sur le nom du message pour entrer dans sa fiche et le modifier si vous avez les droits nécessaires.
Cliquez sur les flèches situées à côté des noms des rubriques pour trier la liste.

5 LES CAMPAGNES

Une campagne contient un message et une ou des listes de diffusions.

5.1 Ajouter une campagne

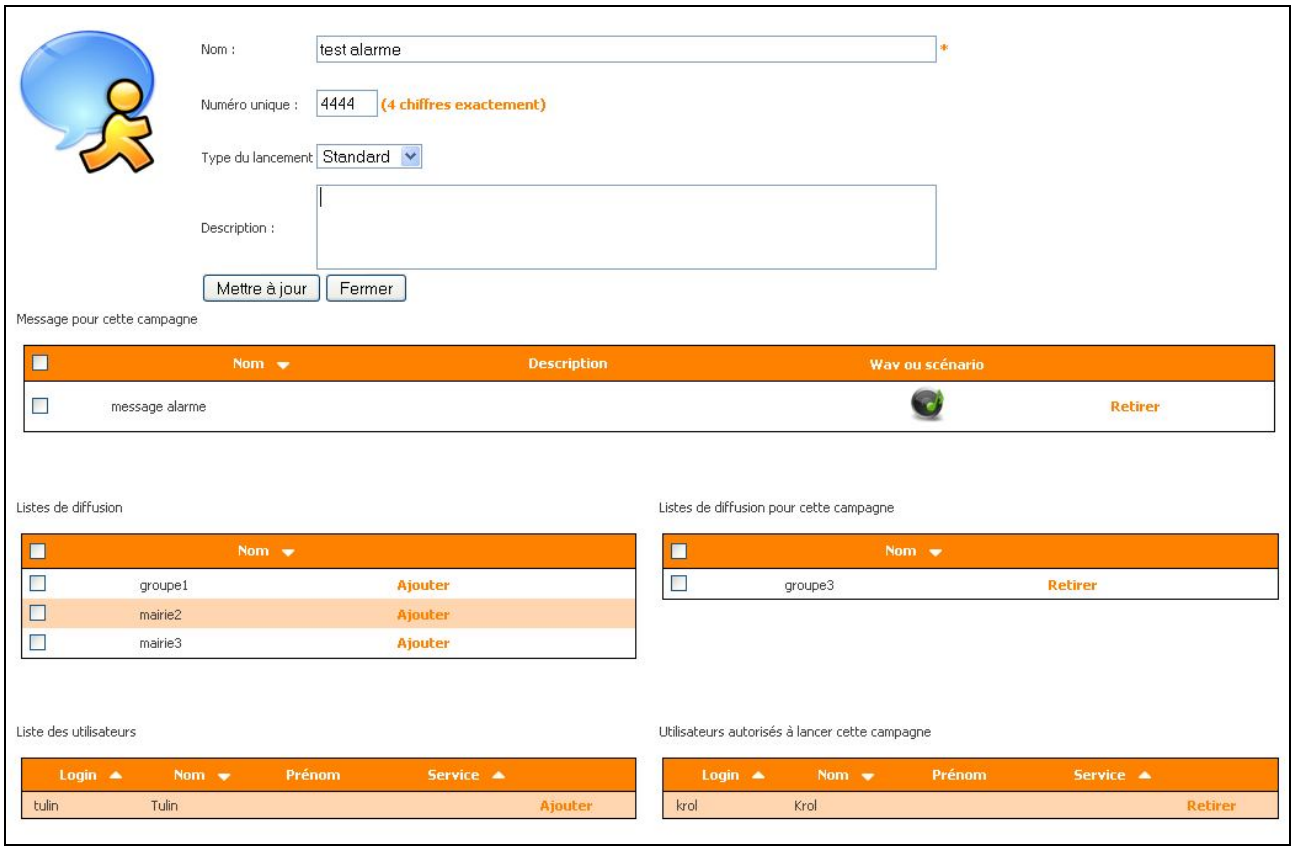
Seuls les administrateurs peuvent créer une campagne. Cliquez sur **Campagnes/Ajouter** dans le navigateur situé à gauche de l'écran.

Veuillez saisir au minimum un nom et cliquez sur le bouton **Ajouter**.
Le numéro Unique sera le numéro de la campagne si vous voulez la déclencher par un appel téléphonique.

Type de Lancement : Cette option ne sert qu'en cas de demande d'acquittement du message écouté.

Standard	Tous les contacts de la liste de diffusion sont appelés
Stop All	Dès qu'un contact acquitte le message écouté, la campagne d'appel se termine aucun autre contact ne sera appelés.
Stop Liste	Dès qu'un contact acquitte le message écouté, la campagne d'appel se termine pour tous les contacts de la même liste de diffusion.

Veuillez ensuite ajouter un message ou un scénario ainsi qu'une ou plusieurs listes de diffusion en cliquant sur les liens **Ajouter** correspondant.



Veuillez ensuite si besoin préciser les utilisateurs qui pourront lancer cette campagne.

5.2 Liste des campagnes

Cliquez sur Campagnes/Par Nom pour voir l'ensemble des campagnes.
Tout le monde qui a accès à cette application peut voir les campagnes.
Cliquez sur le nom de la campagne pour entrer dans sa fiche et la modifier si vous avez les droits nécessaires.
Cliquez sur les flèches situées à côté des noms des rubriques pour trier la liste.

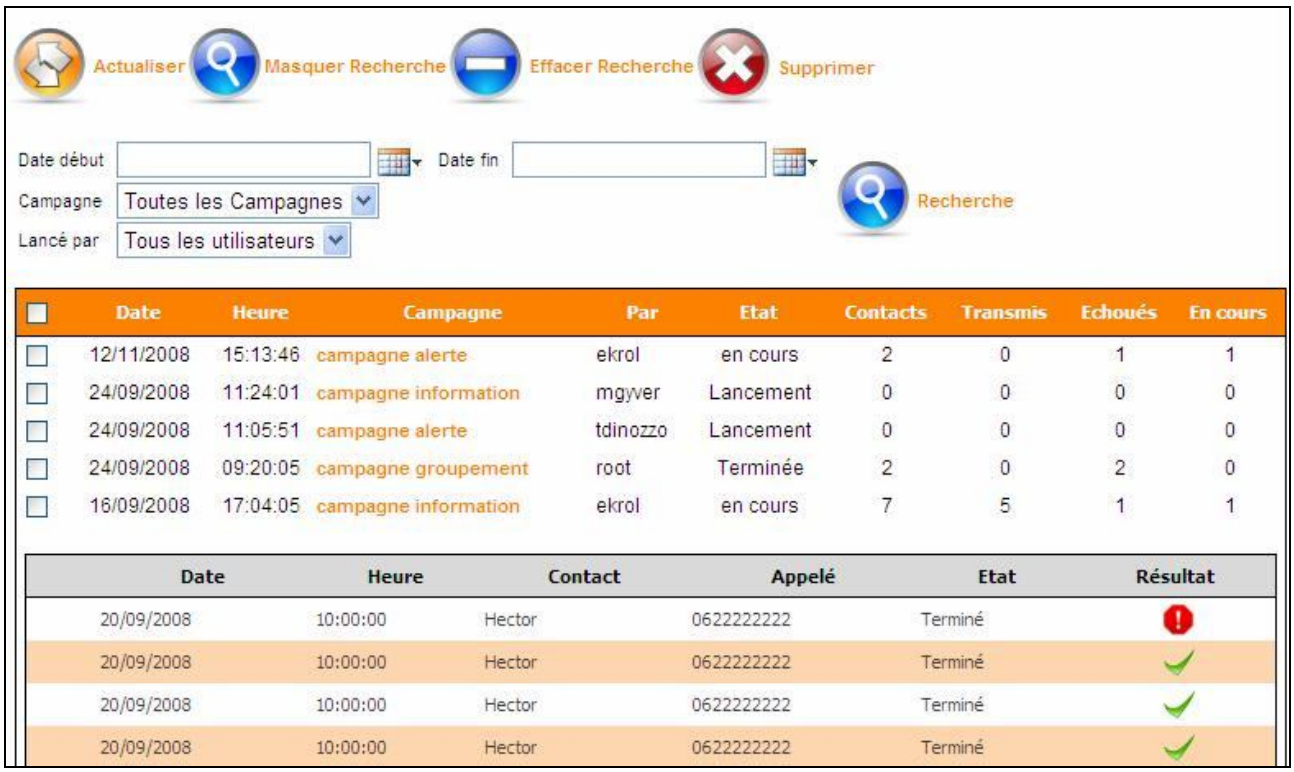
5.3 Lancer une campagne

Suivant les droits que vous avez-vous pouvez oui ou non lancer une campagne.
Cliquez sur Campagnes/Lancer, veuillez choisir la campagne que vous désirez lancer et cliquez sur le bouton Lancer.

Vous pouvez planifier le lancement de la campagne d'appel, En indiquant une date et une heure de lancement.

5.4 Historique des campagnes

Cliquez sur Campagnes/Historique.



Date	Heure	Campagne	Par	Etat	Contacts	Transmis	Echoués	En cours
12/11/2008	15:13:46	campagne alerte	ekrol	en cours	2	0	1	1
24/09/2008	11:24:01	campagne information	mgyver	Lancement	0	0	0	0
24/09/2008	11:05:51	campagne alerte	tdinozzo	Lancement	0	0	0	0
24/09/2008	09:20:05	campagne groupement	root	Terminée	2	0	2	0
16/09/2008	17:04:05	campagne information	ekrol	en cours	7	5	1	1

Date	Heure	Contact	Appelé	Etat	Résultat
20/09/2008	10:00:00	Hector	0622222222	Terminé	
20/09/2008	10:00:00	Hector	0622222222	Terminé	
20/09/2008	10:00:00	Hector	0622222222	Terminé	
20/09/2008	10:00:00	Hector	0622222222	Terminé	

Vous pouvez visualiser l'historique des campagnes lancées.

Vous avez comme information la date et l'heure à laquelle la campagne a été lancée, le nom de la campagne, le login de la personne qui a lancé la campagne, l'état de la campagne (Lancement, En cours, Terminée), le nombre de contacts concernés par cette campagne, le nombre d'appels transmis, échoués et en cours.

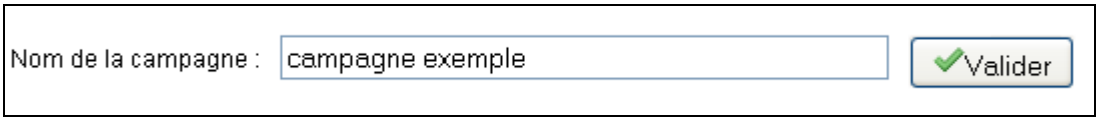
En cliquant sur le nom de la campagne, le détail des appels vous est proposé.

6 LES CAMPAGNES EXPRESS

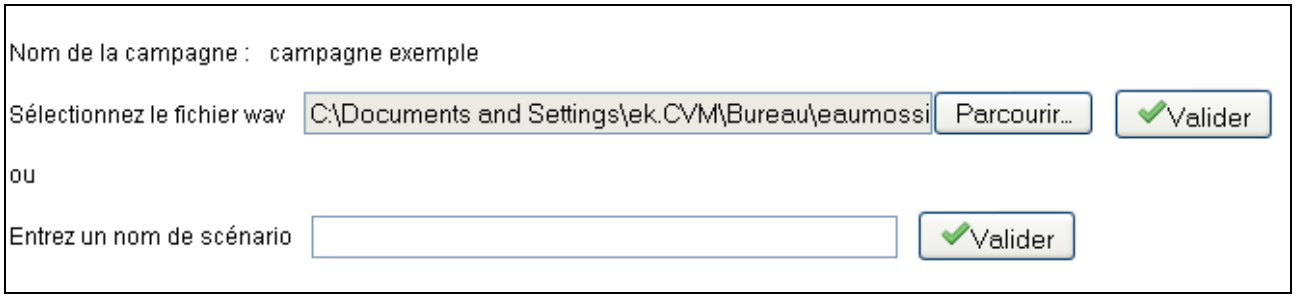
Une campagne express permet de lancer à la demande une campagne d'appels constituée d'un fichier wav ou d'un scénario et d'une liste de diffusion provenant d'un fichier Excel

6.1 Lancer une campagne Express

Cliquez sur Campagnes Express/Lancer.

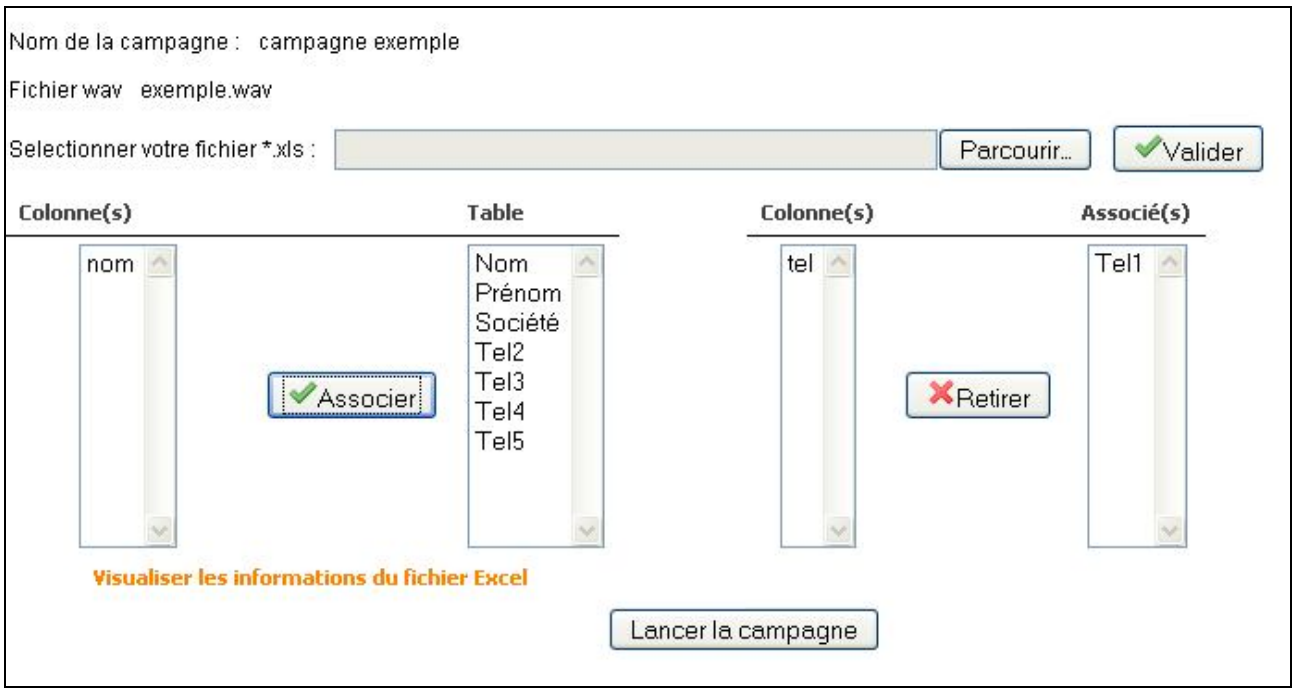


Donnez un nom à la campagne et Valider.



Veuillez sélectionner un fichier wav ou un veuillez saisir un nom de scénario avec son extension wfl et Valider.

Veuillez sélectionner un fichier Excel contenant au minimum une colonne avec les numéros de téléphone et Valider.



Associer la colonne contenant vos numéros de téléphone avec le champ de la Table Tel1 au minimum puis lancer la campagne.

6.2 Historique des campagnes Express

Cliquez sur Campagnes Express/Historique.

L'historique des campagnes Express fonctionne de la même façon que l'historique des campagnes standards.

7 LES UTILISATEURS DE CALL MANAGER

Seuls les utilisateurs peuvent ajouter, modifier et supprimer des utilisateurs.

7.1 Ajouter un utilisateur

Cliquez sur **Administration/Ajouter un utilisateur** dans le navigateur situé à gauche de l'écran.

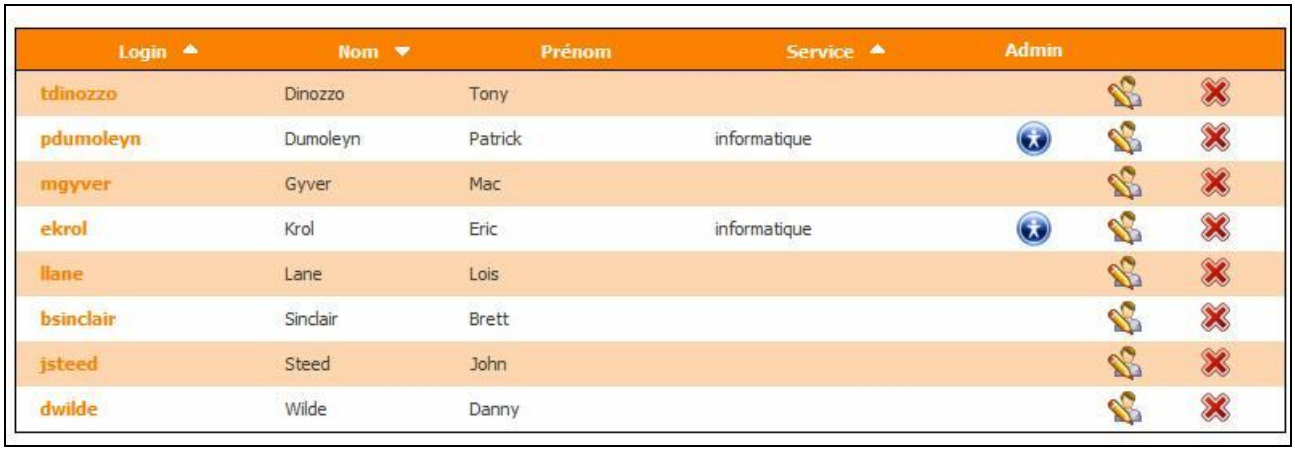
Login : pdumoleyn *
Mot de passe : ●●●●●● *
Confirmation du mot de passe : ●●●●●● *
Login SVI : 1000 (chiffres uniquement)
Mot de passe SVI : ●●●● (chiffres uniquement)
Confirmation du mot de passe SVI : ●●●● (chiffres uniquement)
Nom : Dumoleyn *
Prénom : Patrick
Service : informatique
Téléphone fixe :
Téléphone portable :
Téléphone interne :
Accès : Admin

Veuillez indiquer au minimum un login, un mot de passe, la confirmation du mot de passe et un nom pour pouvoir créer un utilisateur cliquer sur le bouton **Ajouter**.

Le login SVI et le mot de passe SVI seront demandés à un utilisateur ou à un administrateur si ils désirent lancer une campagne par un appel téléphonique. Ces informations sont composées de chiffres uniquement.

Vous pouvez préciser si l'utilisateur est un administrateur.

7.2 Liste des utilisateurs



Login	Nom	Prénom	Service	Admin		
tdinozzo	Dinozzo	Tony				
pdumoleyn	Dumoleyn	Patrick	informatique			
mgyver	Gyver	Mac				
ekrol	Krol	Eric	informatique			
llane	Lane	Lois				
bsinclair	Sinclair	Brett				
jsteed	Steed	John				
dwilde	Wilde	Danny				

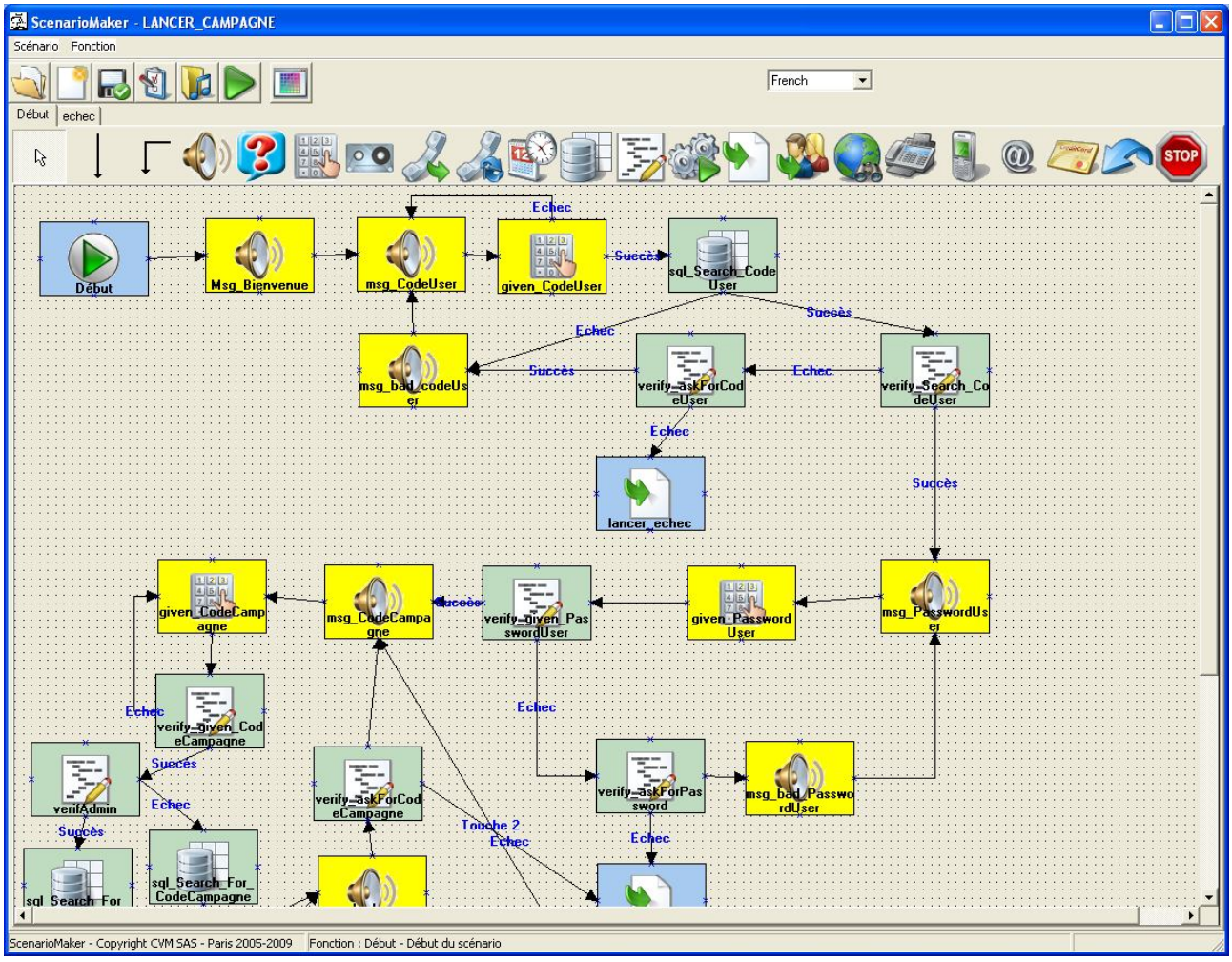
Cliquez sur Administration/Utilisateurs pour voir l'ensemble des utilisateurs.
Seuls les administrateurs peuvent voir cette liste.
Cliquez sur le nom de l'utilisateur pour entrer dans sa fiche et la modifier.
Cliquez sur les flèches situées à côté des noms des rubriques pour trier la liste.

8 DECLENCHEMENT DES CAMPAGNES PAR TELEPHONE

CallManager est livré avec un scénario créé avec l'éditeur graphique ScenarioMaker :

http://www.cvm.fr/download/docs/ScenarioMakerV2.pdf

Grâce à ce scénario, il est possible, pour les personnes autorisées de déclencher des campagnes d'appels préalablement préparées avec CallManager par téléphone.



Lorsque l'automate CVM-PhoneAssist reçoit un appel, il le traite via ce scénario :

- Message de bienvenue.
- Demande de saisie du code utilisateur et du code secrets numériques.
- Vérification dans la base de données. Raccroché au bout de 3 erreurs.
- Demande de saisie du numéro de la campagne à déclencher. Vérification des droits de l'utilisateur sur cette campagne.
- Proposition d'enregistrer le message à diffuser. Dans ce cas, fonctions de réécoute, ré-enregistrement, validation.
- Confirmation de la décision de lancer la campagne d'appel.

Le traitement de la campagne d'appel est suivi via l'application navigateur CallManager exactement comme si elle avait été soumise par ce moyen. Le nom de l'utilisateur ayant soumis la campagne est indiqué.

9 SERVEUR DE SECOURS

9.1 Configuration

Pour des questions évidentes de sécurité, suivant l'importance des alertes à diffuser, il peut être envisagé de mettre en place une configuration composée d'un serveur de production et d'un serveur de secours.
Afin de permettre un passage rapide en mode secours, il est fortement recommandé que la configuration du second serveur soit identique à celle de celui de production, que ce soit au niveau des progiciels comme au niveau des matériels utilisés pour communiquer (cartes téléphoniques RNIS, modems SMS, canaux SIP, etc).

Toute la configuration de CallManager est stockée dans les tables de sa base de données MySQL. Sur le serveur de secours, on installe donc une configuration EasyPHP incluant MySQL sur l'ordinateur de secours également. On configure ce second serveur MySQL en miroir de celui de production. Cela impose que les deux ordinateurs fonctionnent en permanence et puissent communiquer via le réseau ethernet. Toutes modifications apportées sur le serveur de production sont automatiquement répliquées sur le serveur de secours.

Les progiciels CVM-PhoneAssist (et éventuellement Acapela Télécom, ComISDN SIP Server et SMS-Monitor) sont également installés sur le second serveur. Les configurations sont dupliquées. En mode de fonctionnement normal, ces applications ne sont pas démarrées.

9.2 Basculement en mode secours

En cas de panne de l'ordinateur de production, voici la procédure à suivre pour basculer sur celui de secours :

- Si nécessaire, débrancher les lignes téléphoniques de l'ordinateur de production pour les brancher sur l'ordinateur de secours. Cette manipulation peut être évitée si l'ordinateur de secours est également raccordé au réseau téléphonique en permanence.

- En cas d'utilisation de SMS-Monitor pour le déclenchement des alertes, si la machine de secours n'en est pas pourvue, débranchement du modem GSM et rebranchement sur celui-ci.

- Démarrage des applications CVM-PhoneAssist et complémentaires (Acapela Télécom, SMS-Monitor, etc).

- Pour accéder à la configuration et aux historiques de CallManager utilisation de l'URL de l'ordinateur de secours à la place de celle de l'ordinateur de production.

- Pour déclencher une alerte par téléphone, si les lignes téléphoniques sont distinctes, appel via un numéro de téléphone aboutissant sur l'ordinateur de secours.

- Pour déclencher une alerte par SMS, si le modem GSM n'est pas le même et si la carte SIM n'a pas été changée de modem, envoi vers le numéro de la carte SIM de l'ordinateur de secours.

Lorsque l'ordinateur de production est à nouveau disponible, il suffit d'arrêter les applications sur l'ordinateur de secours (excepté MySQL). Les modifications effectuées dans la base de l'ordinateur de secours (configuration et historiques) sont automatiquement reflétées dans la base de production.